



Formation emploi

Revue française de sciences sociales

111 | Juillet-Septembre 2010
Pêle-mêle

Présentation de l'ouvrage de Sylvie Monchatre « Etes-vous qualifié pour servir ? »

Emmanuel Sulzer



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/formationemploi/3130>

ISSN : 2107-0946

Éditeur

La Documentation française

Édition imprimée

Date de publication : 15 septembre 2010

Pagination : 85-88

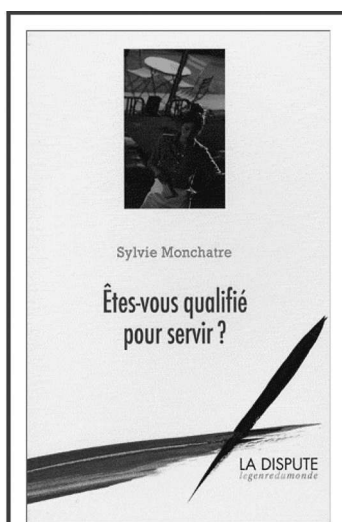
ISSN : 0759-6340

Référence électronique

Emmanuel Sulzer, « Présentation de l'ouvrage de Sylvie Monchatre « Etes-vous qualifié pour servir ? » », *Formation emploi* [En ligne], 111 | Juillet-Septembre 2010, mis en ligne le 16 novembre 2010, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/formationemploi/3130>

Féminisation plus tradition égale domination ? Présentation de l'ouvrage de Sylvie Monchatre « Êtes-vous qualifié pour servir ? »

Par Emmanuel Sulzer*



garant de traditions culinaires emblématiques de la culture nationale, s'est considérablement segmenté avec l'arrivée de puissants acteurs que sont l'hôtellerie de chaîne, la restauration rapide et la restauration collective. Ainsi la restauration hors foyer (RHF), pour

Dans cet ouvrage, l'auteur nous invite à (re)découvrir un territoire, que d'aucun pensaient bien exploré, situé au sein de « l'archipel des employés », en l'occurrence la très vaste île des serveurs et autres employés de l'hôtellerie-restauration, aujourd'hui peuplée de plusieurs centaines de milliers d'habitants. Ceux qui l'auraient visité il y a quelques décennies en trouveront à coup sûr le paysage changé : le secteur artisanal,

reprendre le terme générique, n'est plus l'apanage des traditionnels restaurants, ni même de la branche des hôtels, cafés et restaurants (HCR) en tant que telle.

* **Emmanuel Sulzer** est docteur en sociologie de l'université de Nantes. Chargé d'études au Céreq depuis 1996, membre du comité de rédaction de la revue « Formation-Emploi », ses travaux ont d'abord porté sur l'analyse des emplois et des compétences. Depuis 2003, il contribue à des recherches relatives aux relations qu'entretiennent les jeunes moyennement ou faiblement qualifiés avec les entreprises et le marché du travail, avec notamment les publications suivantes : « Les jeunes et le travail : des attentes fortes dans des modèles sociétaux différents » in Anna Stellingner (dir.), *Les jeunes face à leur avenir*, Paris, Fondation pour l'innovation politique, 2008 (avec Dominique Epiphane). « L'usine comme espoir, l'usine comme repoussoir », in Lorcerie F. (dir.), *Pratiquer les frontières. Jeunes migrants et descendants de migrants dans l'espace franco-maghrébin*, Paris, CNRS Éditions, 2010.

Ce nouveau (et étendu) secteur HCR forme le paysage dans lequel vont se déployer les parcours professionnels des employés de l'hôtellerie-restauration ; parcours dont Sylvie Monchatre va s'attacher à déchiffrer le sens. Entrée dans le secteur à l'issue de la formation initiale, modes de professionnalisation spécifiques à chaque segment professionnel, formes prises par les carrières au sein du secteur, voire finalement en-dehors, sont successivement analysés. À chacun de ces stades, entrée, professionnalisation et carrière, le lecteur va découvrir comment les rapports de pouvoir propres à la profession s'articulent, corollairement aux transformations du secteur, avec les rapports sociaux de genre.

La première partie de l'ouvrage, « Vers le service », met en lumière deux types de phénomènes. D'abord, contrairement à une idée reçue, le recrutement du secteur HCR ne présente pas un caractère endogène, qui privilégierait les enfants des « gens du métier », même si certaines formes de reproduction y sont à l'œuvre. S'y insèrent des jeunes de tous horizons, dans leur grande majorité de niveau inférieur ou égal au baccalauréat, et dont seulement 40 % sont issus de formations hôtelières. Au sein de ce groupe, on repère d'emblée la différenciation sexuée caractéristique du secteur, opérante dès le stade de la formation initiale : la cuisine comme domaine masculin, la salle (le service donc) faisant seule la part belle aux femmes.

Le chapitre suivant nous dévoile les ressorts de cette différenciation : ici comme ailleurs, on trouve trace d'une sorte de « mythe fondateur », celui de la cuisine comme artisanat, voire comme art (on y reviendra) ; c'est-à-dire une pratique excluant *a priori* les femmes de par son caractère démiurgique, mais aussi de par ses exigences physiques présentées comme indépassables, point de vue entretenu par les collectifs de travail (ce qu'illustre l'anecdote de la jeune cuisinière peinant à soulever une marmite et dont les collègues, plutôt que de l'aider, « attendent la chute »). Sur cette base, les jeunes femmes, moins souvent formées à la cuisine et moins souvent titulaires du baccalauréat professionnel, peinent à accéder aux fonctions les plus prestigieuses (et les plus rémunératrices) du secteur comme celle, par exemple, de chef de cuisine. L'hôtellerie-restauration traditionnelle constitue, de ce point de vue, un marché du travail « fermé », notamment dans son segment le plus prestigieux,

tandis qu'un processus d'ouverture semble à l'œuvre dans les segments plus « grand public », comme celui des hôtels et restaurants de moyenne gamme où les employés de la cuisine sont les seuls personnels qualifiés, les emplois de service devenant accessibles au « tout-venant ». On se trouve dès lors dans le schéma dual des « métiers masculins » face aux « emplois féminins » décrit par Maruani et Nicole (1989).

La seconde partie de l'ouvrage, intitulée « Pendant le service », témoigne des contrastes forts qui s'établissent, concernant les pratiques et la gestion des employés de service, entre l'hôtellerie-restauration traditionnelle et les chaînes. Si dans l'une comme dans l'autre, les cuisiniers persistent à vouloir vivre leur activité sur le mode de la vocation artisanale en se posant comme des « hommes de métier » (l'un par exemple revendiquant avoir « touché ses premières casseroles à 15 ans », un autre – employé en chaîne – persistant à utiliser son propre jeu de couteaux), l'introduction de la cuisine d'assemblage au sein des chaînes laisse pourtant place à une certaine forme de déspecialisation des fonctions au sein du restaurant. Dans la restauration traditionnelle, les serveuses sont les premières à supporter le poids du flux et sa pénibilité physique (les serveurs semblant plus légitimes à passer davantage de temps face au client, dans l'optique de sa fidélisation). En revanche, dans l'organisation rationalisée des chaînes, le client est désormais l'affaire de tous. Cette primauté de la « figure du client » comme tenant et aboutissant de l'organisation de la production signe le passage de l'artisanat à l'industrie servicielle. Elle porte aussi en elle un potentiel processus de dé-professionnalisation : la rationalisation de la production laisse davantage de place à ceux qui ne sont pas « du métier », effaçant pour une bonne part la primauté traditionnellement dévolue aux cuisiniers en tant que « maîtres du flux ».

De la même manière, la personnalisation des relations serveur/client et serveur/patron de l'hôtellerie traditionnelle¹ laisse ici la place à une certaine standardisation de l'interaction, ainsi qu'à une normalisation de l'échange salarial.

¹ Personnalisation qui, dans certains cas rapportés dans l'ouvrage, amène les serveuses à devoir se méfier de clients pouvant se montrer trop pressants, ou à l'inverse à faire exagérément confiance à leur employeur au point de travailler sans contrat.

L'hôtellerie-restauration de chaîne apparaît ainsi comme un lieu par où pénètrent, dans le secteur, de nouveaux profils de salariés, occupant des postes d'employés polyvalents, avec pour corollaire l'affaiblissement de la culture de métier et des traditions artisanales de relations professionnelles. Par rapport au segment qualifié de la restauration, celui des cuisiniers et serveurs « de métier », cette forme d'activité recrute massivement des non-professionnels. Dès lors, elle en vient à constituer un marché du travail « transitionnel » sur lequel circulent de nombreux jeunes que rien ne prédestinait à intégrer ce secteur. De ce fait, la question des carrières potentielles va s'y poser de manière particulièrement aiguë.

Cette question des carrières est traitée dans la troisième partie de l'ouvrage, « Durer ou tirer sa révérence ? ». Elle présente, par le truchement de plusieurs récits de vie, les parcours possibles au sein du secteur, très inégalement valorisants selon le sexe et la qualification détenue. Les différences entre hommes et femmes, comme celles entre cuisiniers et serveurs, se manifestent non seulement dans l'exercice quotidien du travail mais aussi dans le déroulement des parcours professionnels. Pour tous, cependant, les caractéristiques de l'activité (exigences physiques, contraintes horaires) qui peuvent paraître supportables à des jeunes quasi-adolescents lorsqu'ils intègrent le secteur, peuvent devenir problématiques sous l'effet de l'âge et des moments du cycle de vie (mise en couple, parentalité) et contraindre dès lors à rechercher une porte de sortie. Aux cuisiniers, un certain nombre de voies s'ouvrent sans difficulté : les chaînes qui permettent des horaires moins contraignants, l'activité de traiteur qui écarte les « coups de feu » des services... autant de voies qui permettent d'échapper aux plus fortes contraintes sans renoncer symboliquement à son métier. Pour les serveurs, la problématique est davantage celle d'une reconversion, puisqu'au-delà de 35 ans les deux tiers d'entre eux ont cessé d'exercer cette profession. Les secteurs connexes, comme la restauration collective ou encore les services aux personnes, peuvent présenter des opportunités, notamment pour les femmes, sur qui continue de peser la contrainte de concilier vie familiale et vie professionnelle. Reste que les parcours des jeunes « en transition », ceux qui sont entrés dans l'hôtellerie-restauration sans y être préparés et sans se

sentir destinés à y rester, demeurent ensuite marqués par nombre de « galères » et de « petits boulots ». Cela atteste du caractère peu qualifiant de ce segment d'emploi, dont témoignent bien par ailleurs les enquêtes conduites par Elsa Fayner (2008).

Sylvie Monchatre décrit, au détour de l'ouvrage, le secteur de l'hôtellerie-restauration comme un « *champ de bataille* ». Cependant, il peut être intéressant de l'analyser purement et simplement comme un champ au sens bourdieusien, structuré, à l'instar du champ de production artistique, par le critère de la plus ou moins grande proximité avec la forme « pure » la plus valorisée symboliquement, celle de la tradition gastronomique. Cette référence implicite tend à valoriser des formes de capitaux spécifiques (virilité, proximité familiale et culturelle avec le secteur, diplôme de l'artisanat comme barrière à l'entrée de certains segments) ; dès lors, les « nouveaux entrants » qui en sont dépourvus se verront cantonnés aux positions dominées (avec les nuances qui distinguent des « dominants dominés » comme les cuisiniers de chaînes jusqu'aux « dominés dominés » comme les femmes de chambres). En se recomposant sous l'effet du développement des chaînes et des formes non artisanales de production, le champ hôtelier ouvre ces positions à des entrants moins pourvus en capitaux spécifiques. Il s'agit notamment des femmes et ou des non-qualifiés, qui ne manqueront pas de subir un « rappel à la norme » prenant la forme d'une assignation aux positions les plus dévalorisées.

Ce processus d'ouverture, corollaire d'une forme de dé-professionnalisation, tend à transformer des relations de travail traditionnellement conflictuelles ; au clivage entre salle et cuisine et aux clivages ethniques quelquefois observés (et rapidement évoqués dans l'ouvrage) viennent se superposer les différences de genre et le clivage entre gens de métier et non professionnels. Au restaurant comme à l'usine (Eckert, Sulzer, 2007), le processus de féminisation de la main-d'œuvre conduit alors à mettre l'accent sur la dimension sexuée de relations de travail jusque-là régulées par d'autres ressorts. De ce point de vue, si l'analyse en termes de genre n'épuise certes pas l'ensemble des tensions qui traversent le secteur de l'hôtellerie-restauration, elle constitue ici un puissant révélateur des modes de domination qui traversent les organisations productives.

Référence de l'ouvrage

Sylvie Monchatre (2010), *Êtes-vous qualifié pour servir ?*, La Dispute, collection « Le genre du monde ».

Bibliographie

Eckert H., Sulzer E. (2007), « Le défi de la féminisation des chaînes automobiles », in Eckert H. et Faure S. (coord.), *Les jeunes et l'agencement des sexes*, Paris, La Dispute.

Fayner E. (2008), *Et pourtant je me suis levée tôt*, Paris, Éditions du Panama.

Maruani M., Nicole C. (1989), *Au labeur des dames*, Paris, Syros.